

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 51 No. 2*, 1-7.
- Basrang, K. R. (2015). Graha Olahraga Billiard Di Manado "Manifestasi Sportivitas Dalam Arsitektur". *Jurnal Arsitektur Daseng*, 177-183.
- Chandra, T. C. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Devi, R. S. (2021). Pusat Pelatihan Nasional Olahraga Biliar Dengan Konsep Arsitektur Modern Di Setiabudi, Jakarta Selatan. *Jurnal Maestro Vol. 4 No. 1*, 89-101.
- Dewanti, R. &. (2014). Peran Mediator Kepuasan Pelanggan Dalam Menciptakan Sikap dan Perilaku Loyal. *Binus Business Review Vol. 5 No. 1*, 1-7.
- Fauzi, A. P. (2017). Budaya Nongkrong Anak Muda di Kafe (Tinjauan Gaya Hidup Anak Muda di Kota Denpasar). *Jurnal Ilmiah Sosiologi (Sorot) Vol. 3 No. 5*, 40-47.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hulukati, W. &. (2018). *Analisis Tugas Perkembangan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Khairunnisa, C. (2017). Segmentasi Pasar Berdasarkan Psikografi Pada Konsumen Produk "Bali Ratih" di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol. 5 No. 2*.
- Khoirista, A. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pada Konsumen FedEx Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 25 No. 2*, 1-7.
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management 15th edition*. Harlow: Pearson Education.

- Kotler, P. &. (2017). *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. &. (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1 (12th ed)*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. &. (2018). *Principles of Marketing Edisi 15 Global Edition*. Pearson Education.
- Leon, G. S. (2015). *Consumer Behavior Eleventh Edition*. England: Pearson.
- Livia. (2014). Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Konsumen di Sushi Tei Restaurant Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 58-75.
- Lubis, A. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration Vol 1, No 2*, 232-243.
- Mudjiono, A. H. (2017). Karaoke Keluarga "Studi Tentang Gaya Hidup di Perkotaan". *Jurnal Fisip Antropologi Vol.07* , 1-7.
- Nugroho, A. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce. *Diponegoro Journal of Management Volume 7 Nomor 4*, 1-11.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*, 265-289.
- Pereira, D. G. (2016). Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction Dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah DI Dili Timor-Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Vol. 5 No.3*, 455-488.
- Pertiwi, S. M. (2021). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Restaurant (Studi Kasus Pada Pelanggan Restoran Latar Ijen Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol 9 No 2*.
- Prastyaningsih, A. S. (2014). Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention (Niat Membeli Ulang) (Survei pada Konsumen KFC di Lingkungan Warga RW 3 Desa Kandangrejo, Kedungpring, Lamongan). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 16 No. 1*, 1-8.

- Priyastama, R. (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS Pengolahan Data & Analisis Data*. Yogyakarta: PT Anak Hebat Indonesia.
- Rahmawati, N. R. (2019). Analisis Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi. *Journal of Management and Business (JOMB) Volume 1 Nomor 1*, 109-119.
- Safitri, L. &. (2022). Prosiding Seminar Nasional FEB UNIKAL 2022., (pp. 571-580).
- Saputra, S. d. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran Volume 9, Nomor 2*, 21-31.
- Septian Purba Bernadita., H. I. (2021). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten. *Jurnal Bisnismen: Riset Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No. 2*, 16-33.
- Setiawan, A. Q. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia) Vol. 9 No. 2*, 114-126.
- Simon, K. U. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 1 Nomor 3*, 382-387.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta .
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta .
- Suprapti, S. M. (2022). Pengaruh Sensory Experience, Emotional Experience dan Social Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Layanan Pengemudi Ojol Perempuan di Prigen.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. C. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction Edition 3*.

- Tjiptono, F. C. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam Volume 2, Nomor 1*, 51-66.
- Wahyono, A. (2017). Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Dress Up Laundry & Dry Cleaning Service Cabang Benhil Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen USNI Vol. 2 No. 1*, 1-12.
- Windarti, T. &. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Jom FISIP Volume 4 No.2* , 1-10.
- Yulianingsih, T. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi ServQual Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Magelang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 12 No. 1*, 139-152.
- Zaenuri, M. &. (2015). Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Pembelian Ulang (Studi Kasus pada Konsumen Restoran Gudeg Yu Djum Jln. Kaliurang Km. 5 Koncoran Gg. Sri Katon 2 Yogyakarta). *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis Vol. 5 No. 1*, 84-95.
- Zare, M. &. (2020). The Effects of The Online Customer Experience on Customer Loyalty in E-Retailers. *International Journal of Advanced Engineering, Management & Science Vol. 6 No. 5*, 208-214.
- Zikri, A. &. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, dan Manajemen (JIKEM) Vol. 2 No. 1*, 923-926.